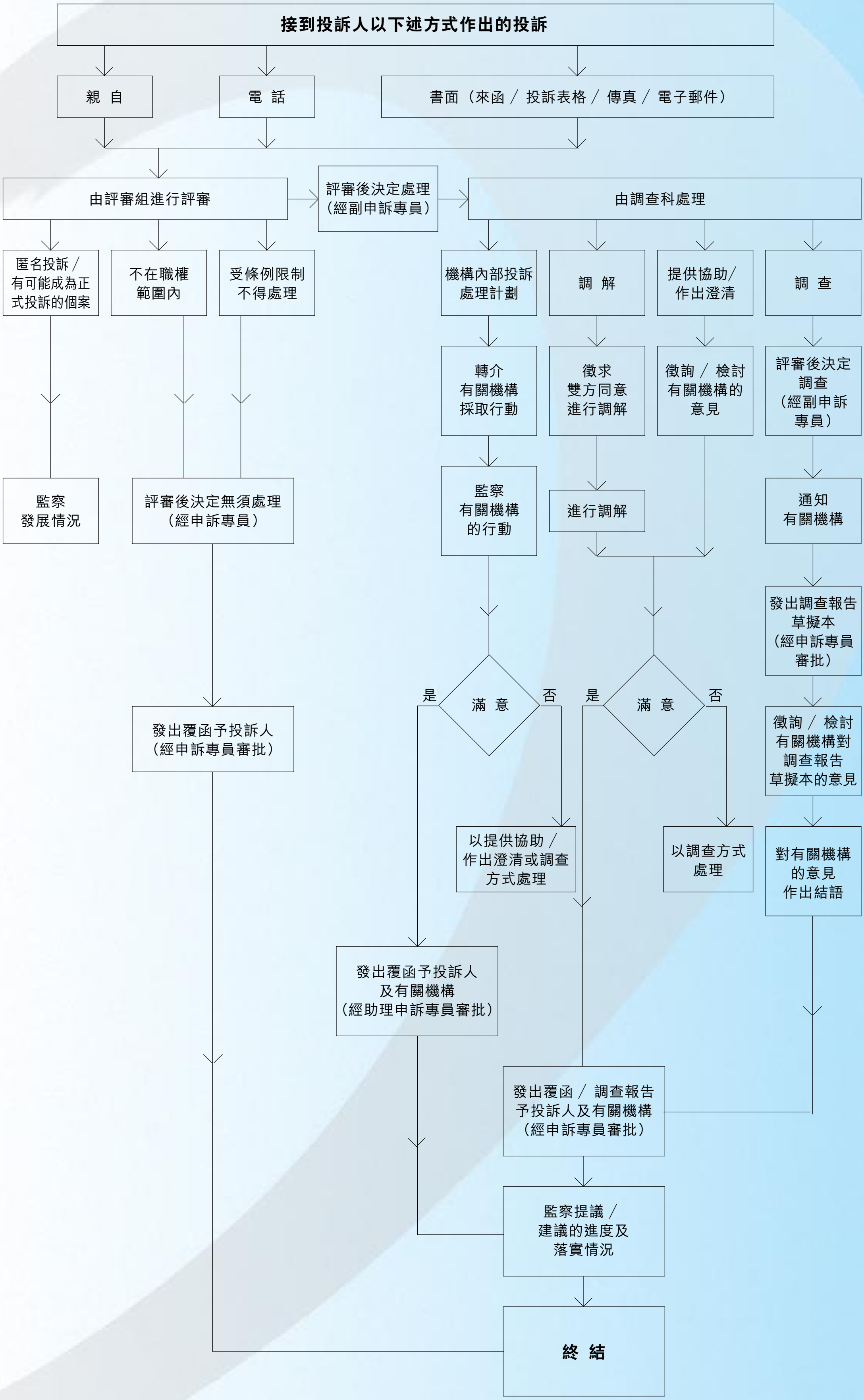
附件 3

處理投訴流程圖


接到投訴人以下述方式作出的投訴
親 自
電 話
書面（來函 / 投訴表格 / 傳真 / 電子郵件）
由評審組進行評審
評審後決定處理（經副申訴專員）
由調查科處理
匿名投訴 / 有可能成為正式投訴的個案
不在職權範圍內
受條例限制不得處理
機構內部投訴處理計劃
調 解
提供協助/作出澄清
調 查
轉介有關機構採取行動
徵求雙方同意進行調解
徵詢 / 檢討有關機構的意見
評審後決定調查（經副申訴專員）
監察發展情況
評審後決定無須處理（經申訴專員）
監察有關機構的行動
進行調解
通知有關機構
發出調查報告草擬本（經申訴專員審批）
是
滿 意
否
是
滿 意
否
發出覆函予投訴人（經申訴專員審批）
徵詢 / 檢討有關機構對調查報告草擬本的意見
以提供協助 / 作出澄清或調查方式處理
以調查方式處理
對有關機構的意見作出結語
發出覆函予投訴人及有關機構（經助理申訴專員審批）
發出覆函 / 調查報告予投訴人及有關機構（經申訴專員審批）
監察提議 / 建議的進度及落實情況
終 結